



## Carta del Servizio

**S. M. I. BROLETTO**  
**Corso Matteotti, 5/C**  
**23900 Lecco**  
**Tel. 0341 353619 - Fax 0341 287432**  
**Cell. 338 8490424**



Dove siamo



di Famiglia Nuova Società Cooperativa Sociale - via G. Agostino da Lodi - 26900 LODI

Tel. 0371413610 - 0371610618 - Fax 0371410374

SMI - Autorizzazione al funzionamento delibera Asl n. 425 del 25.09.2008

Accreditamento Regione Lombardia Dgr. n. 8286 del 29/10/2008

Contratto con l'Asl di Lecco dal 01.12.2008

### Indice:

<b>Premessa .....</b>	<b>2</b>
<b>1. S.M.I. Broletto .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Chi siamo .....</b>	<b>3</b>
<b>3. A chi si rivolge .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Prestazioni .....</b>	<b>3</b>
<b>5. La Mission .....</b>	<b>4</b>
<b>6. Organigramma .....</b>	<b>5</b>
<b>7. I Ruoli .....</b>	<b>6</b>
<b>8. La supervisione .....</b>	<b>8</b>
<b>9. Valutazione dei rischi .....</b>	<b>8</b>
<b>10. Verifica dei risultati .....</b>	<b>9</b>
<b>11. Formazione .....</b>	<b>9</b>
<b>12. Orario di accesso .....</b>	<b>10</b>

## Premessa

Vi sono specifiche visioni del mondo tante quanti sono gli esseri umani; le linee di confine tra queste visioni del mondo si amalgamano nella dialettica della relazione umana.

“Accogliere” significa rispettare e comprendere la visione del mondo del cliente nel contesto di una relazione terapeutica che inizia con la narrazione prodotta dalla persona:

“Le parti e le totalità evolvono come diretta conseguenza della loro relazione, e la relazione stessa subisce un’evoluzione”. (Levino e Lewontin 1985)

Nella comunicazione terapeutica non vi è un punto di vista assoluto rispetto all’altro ma una evoluzione continua tra le parti:

“le verità opposte non necessariamente si invalidano reciprocamente o dominano una sull’altra, ma stanno fianco a fianco, e invitano alla partecipazione e all’esperimento”. (Goldberg 1980).

Il focus è ricercare e riconoscere il valore del punto di vista del cliente ricercando gli aspetti sani sempre presenti in ogni persona, in quanto portatore di capacità, di saggezza, di giudizio e di discernimento rispetto alle proprie scelte di vita, anche se non sempre sono ovvie o costantemente fruibili.

Centrale inoltre è “accogliere” ed affiancarsi al processo di cambiamento della persona nella consapevolezza di essere all’interno di un sistema di interconnessioni in cui l’individuo non soltanto crea il mondo ma dal mondo è creato a sua volta.

“qualsiasi reale risoluzione di una crisi deve per sua stessa natura comportare un nuovo modo di essere al mondo. Eppure la resistenza a compiere ciò è grande, ed il processo (cambiamento) non potrà mai avvenire senza diversi e ripetuti incontri con l’umano nel corso della propria esperienza di vita.” (Kegan).

Ci si propone di Essere luogo per il cliente dove ci si senta “a casa” (nell’accezione positiva) in cui un posto dove stare è riconosciuto protettivo e facilitatore per il raccontarsi e nel raccontarsi intravedere la possibilità di “stare meglio”.

Fondamentale è non riprodurre un “ambiente invalidante” in cui alla comunicazione delle proprie esperienze, seguono risposte estreme, inappropriate e imprevedibilmente variabili come sicuramente è l’ambiente biosociale di provenienza dei nostri clienti.

Il servizio si vuole caratterizzare per una particolare attenzione alla famiglia, innanzitutto perché la famiglia è il primo nucleo educativo per eccellenza e solo attraverso di essa si possono mettere in pratica politiche di prevenzione su comportamenti disfunzionali. Accogliere la famiglia significa intervenire precocemente sui giovani in modo da offrire spazi di confronto tra le generazioni.

Pensiamo che sia importante dare alla famiglia uno spazio in cui non ci sia solo uno scambio di prestazioni socio-sanitarie ma un luogo in cui le narrazioni tra esseri umani possano favorire l’auto consapevolezza dei rischi rispetto ad alcuni comportamenti i quali non sono sbagliati in sé ma portano a conseguenze drammatiche rispetto ai sintomi che sprigionano.

## 1) S.M.I Broletto

Il servizio multidisciplinare integrato "BROLETTO" è un servizio privato, gestito da Famiglia Nuova società cooperativa sociale. Il servizio si occupa di prevenzione, trattamento e riabilitazione delle patologie da abuso e dipendenza da sostanze legali ed illegali, e di altre forme di dipendenza come il gioco d'azzardo patologico.

Lo SMI BROLETTO vuole essere una risposta nuova alle problematiche della dipendenza.

## 2) Chi siamo

Famiglia Nuova è nata negli anni '70 da un'idea, meglio dall'utopia, di destinare un'accoglienza alla marginalità sociale ed al disadattamento. Nel tempo si è sempre più caratterizzata nell'intervento sulla tossicodipendenza: era questo il disagio che in quel periodo più di ogni altro necessitava di risposte. L'evoluzione normativa affiancata da una maturazione derivata sia dall'esperienza sul campo, sia dalla professionalizzazione, hanno ridefinito e meglio delineato gli ambiti e le strategie dell'intervento dell'organizzazione, imponendo una riflessione più ampia ed articolata rispetto al contesto sociale.

Da un'impostazione fondata su una semplice offerta di servizi all'utenza si sono analizzate le variabili dei processi strutturali socio-economici e ci si è interrogati sull'esclusione per produrre e promuovere azioni sempre più

coerenti e congrue all'evoluzione dei fenomeni. Fondatore ed anima della cooperativa è stato don Leandro Rossi, scomparso nel giugno del 2003.

Alla base della filosofia di Famiglia Nuova vi è la convinzione che ogni problema di disadattamento contenga in sé le risorse necessarie per superare se stesso e per trasformare la realtà che lo ha generato. E' con questa idea che lavoriamo con qualsiasi genere di "dis-agio", con l'obiettivo di promuovere un processo culturale e politico che restituisca al sociale le sue diversità con una valenza positiva.

Sul versante dei bisogni educativi l'azione è mirata a sviluppare un processo di cambiamento che sia rispettoso della persona senza identificarla ed enfatizzarla con il problema.

## 2) A chi si rivolge

Lo SMI si rivolge a italiani e stranieri con problemi di abuso o dipendenza da sostanze legali e illegali e di altre dipendenze patologiche (come gioco d'azzardo o disturbi da tecnologia digitale) o a quanti altri siano coinvolti nella problematica (familiari, amici, colleghi, volontari etc.). L'accesso può avvenire per presentazione spontanea da parte dell'interessato o su segnalazione e invio di altri servizi. In caso di accesso diretto viene sempre garantito un colloquio di accettazione e, al bisogno, una valutazione medica immediata seguita dagli interventi eventualmente necessari soprattutto in caso di soggetti dipendenti in stato di gravidanza.

**Inoltre lo smi mette a disposizione una fascia oraria di apertura dedicata esclusivamente al servizio per minori.**

## 3) Prestazioni

Lo SMI Broletto è predisposto a garantire: accoglienza, diagnosi e presa in carico del paziente e del contesto familiare;

- a. predisporre, per ogni singolo utente, un programma terapeutico-riabilitativo con valutazione diagnostica multidisciplinare iniziale e monitoraggio periodico in relazione ai risultati degli interventi effettuati, in termini di uso di sostanze, qualità della vita, competenze e reinserimento nella vita sociale, compreso il completamento della formazione e l'inserimento lavorativo;
- b. effettuare terapie farmacologiche specifiche, sostitutive e non, compreso il monitoraggio clinico e laboratoristico;
- c. svolgere attività di psicodiagnosi, di "counseling", di sostegno

- d. psicologico, sociale ed educativo e di psicoterapia, al soggetto e alla famiglia, anche in collaborazione con altri servizi della ASL;
  - a. svolgere attività di prevenzione, screening/ counseling e collaborazione alla cura delle patologie correlate all'uso di sostanze d'abuso, anche in collaborazione con altri servizi specialistici;
  - b. svolgere attività di orientamento e di sostegno in ambito sociale ed educativo;
  - c. svolgere specifiche e strutturate attività per la prevenzione delle principali cause di morte e di inabilità (malattie infettive, overdose etc.);
  - d. attivare specifici programmi in collaborazione con altri servizi rivolti a tutelare e sostenere i minori conviventi con i soggetti che presentano problemi di dipendenza da sostanze;
  - e. attivare specifici programmi destinati alle donne, anche in collaborazione con altri servizi specialistici, prevedendo, in particolare, interventi relativi a gravidanza, prostituzione, episodi di violenza;
  - f. avviare specifiche forme di collaborazione con il Tribunale per i minorenni per gli interventi a favore dei minorenni che si dichiarano dipendenti e con il Centro di Giustizia Minorile, da attuarsi anche con il tramite di altri servizi della ASL e del privato accreditato;
  - g. rilevare, sulla base delle indicazioni stabilite a livello nazionale e regionale, i dati statistici ed epidemiologici relativi alle attività e al territorio di competenza;
  - h. svolgere attività di riabilitazione e di prevenzione delle ricadute;
  - i. varie (certificazioni, visite per pazienti, vaccinazioni ecc.)

Le Aziende Sanitarie Locali si avvalgono, altresì, del Servizio multidisciplinare Integrato "BROLETTO" per le seguenti attività:

- ❑ collaborazione con i Provveditorati agli studi per la realizzazione degli interventi di cui agli articoli 105 e 106 del decreto del Presidente della Repubblica 9 ottobre 1990, n. 309;
- ❑ collaborazione con le autorità militari esistenti nel territorio per l'attuazione di quanto disposto agli articoli 109, 110, 111 dello stesso decreto;
- ❑ collaborazione con l'Amministrazione Penitenziaria negli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione dalle sostanze da attuare nei confronti dei detenuti.

Ai fini del trattamento di cui all'articolo 75 del decreto del Presidente della Repubblica 9 ottobre 1990, n. 309, su richiesta del Prefetto competente, il Servizio Multidisciplinare Integrato "BROLETTO" predispone e cura l'attuazione del programma terapeutico dei soggetti loro inviati e fornisce, altresì, all'autorità giudiziaria le certificazioni di cui all'art. 91, comma 2 dello stesso decreto. Il Servizio Multidisciplinare Integrato "BROLETTO" assicura la propria collaborazione ai medici di medicina generale, ai sensi dell'articolo 120, comma 4 e dell'articolo 122, comma 3 del decreto del Presidente della Repubblica 9 ottobre 1990, n. 309, nonché ad altre strutture socio sanitarie presenti sul proprio territorio.

Le prestazioni di cui sopra si intendono effettuate nei vari contesti, quali:

- ❑ servizio reso a livello ambulatoriale
- ❑ servizio reso al territorio (scuole, parrocchie, ecc.)
- ❑ servizio svolto sulla strada ( unità mobili)
- ❑ servizio in carcere
- ❑ servizio reso a domicilio
- ❑ servizio reso in strutture accreditate
- ❑ servizio reso in strutture del servizio sanitario nazionale e regionale
- ❑ monitoraggio in corso di programma e follow up

Esse vengono erogate in forma individuale o a piccoli gruppi nelle sedi operative, o, se necessario, a domicilio. Le prestazioni di prevenzione possono essere erogate anche mediante mezzi mobili.

### **3) La Mission**

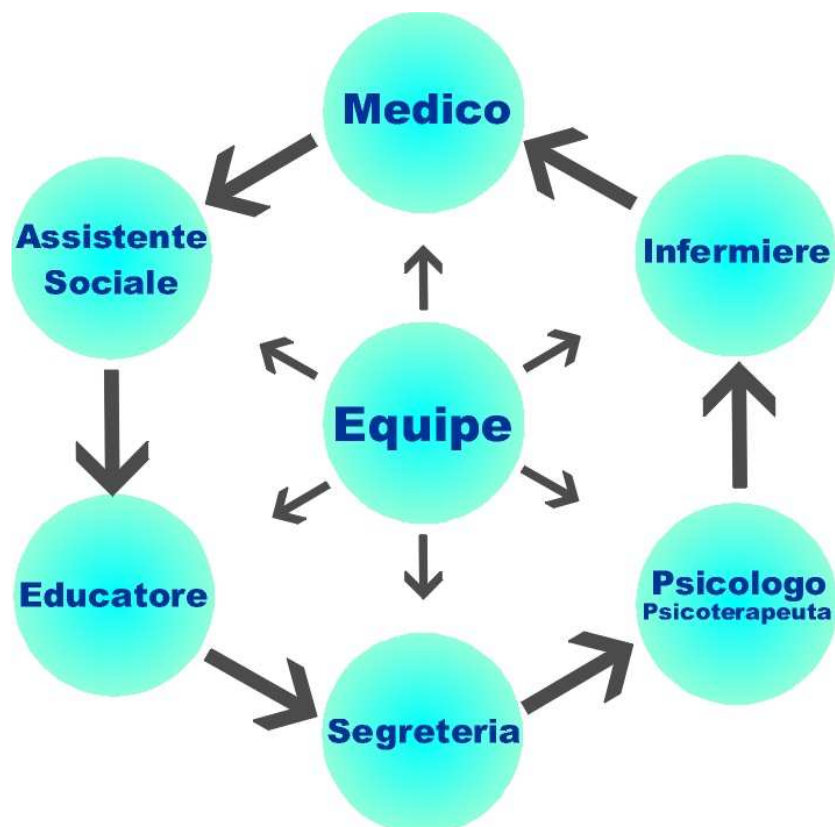
Lo S.M.I. Broletto si inserisce in una situazione ambientale molto discreta studiata per preservare la privacy e l'anonimato dei nostri clienti.

Nel rispetto delle norme vigenti si è costituita un'équipe professionalizzata che potenzia le proprie competenze attraverso l'esperienza e la formazione permanente.

Partendo dalla definizione di utente quale "consumatore di sostanze psicotrope e/o stupefacenti che comportano conseguenze tali da indurre una richiesta di intervento atto ad interrompere e/o ridurre il consumo e le conseguenze ad esso connesse" e coerentemente a quanto enunciato nello Statuto della cooperativa nonché aderendo a quanto indotto dalla delibera della Regione Lombardia nr. VII/12621 del 07/04/2003 che definisce il Servizio Multidisciplinare Integrato, la mission è :

- ❑ Assicurare la disponibilità dei principali trattamenti relativi alla cura ed alla riabilitazione dall'uso di sostanze, nonché di prevenire e curare le patologie ad esse correlate. (DGR VII 12621/03).
- ❑ La cura e la riabilitazione dall'uso di sostanze si esplica attraverso un servizio ambulatoriale che esalta la libertà e la facilità di accesso, l'anonimato e la non stigmatizzazione dell'individuo.
- ❑ Un servizio che ha il focus non sul sintomo ma sulla persona come individuo titolare sia della patologia sia del contesto affettivo/relazionale in cui è inserito.
- ❑ Un servizio che pone al centro la tutela della salute della persona, della sua famiglia e delle sue relazioni affettive significative.
- ❑ Parallelamente si assume la prevenzione come il non sviluppo di patologie correlate all'uso di sostanze psicotrope e stupefacenti diminuendo il gap tra l'esordio del comportamento disfunzionale ed il primo contatto con il servizio.
- ❑ Oltre che prevenzione come attività di diffusione, con modalità pedagogiche attualizzate in contesti comunicativi contemporanei, informazioni scientifiche ed accessibili ad un target potenzialmente predisposto a comportamenti a rischio.
- ❑ Modalità dell'accoglienza e il lavoro con la famiglia sono il cardine epistemologico su cui si fonda l'intervento; strategia di accoglienza delle persone maturata in trenta anni di lavoro nelle comunità terapeutiche; la famiglia come nucleo primario d'intervento in quanto è nella famiglia che si evincono i primi sintomi dei comportamenti disfunzionali.

## 2) Organigramma



## 2) Ruoli

**Equipe:** Lo strumento principale di cura del servizio multidisciplinare integrato è l'equipe in quanto corpo unico di intervento. Le varie professionalità che compongono il gruppo di lavoro sono amalgamate per ottenere uno strumento flessibile e puntuale nella presa in carico delle persone e nella definizione dei progetti riabilitativi. Se si parte dal paradigma della presa in carico della persona e non solo del sintomo è fondamentale che l'equipe lavori per la persona in senso globale come se fosse un ente unico nella specificità delle professionalità di ognuno.

Il lavoro di squadra permette l'accesso dell'utente e la sua accoglienza nell'ambulatorio immediata in modo da dare indicazioni puntuali al bisogno dei cittadini. Formare un mix di professioni che lavorano all'uniscono per noi crea un valore aggiunto all'intervento. Nell'accoglienza l'equipe mette a frutto la trentennale esperienza nel settore della residenzialità dove il senso di luogo dove stare bene è fondamentale nella presa in carico quindi l'ambulatorio come casa o come luogo di tregua per i cittadini è una metafora che si addice al nostro stile di lavoro.

Si deve tener presente che il lavoro in équipe non significa affatto che tutti possono fare il lavoro di tutti. Ogni professionalità deve mantenere con rigore la propria specifica competenza; questa professionalità accetta tuttavia di confrontarsi con quella altrui e di contribuire alla elaborazione di una proposta di intervento che sarà data dall'azione concertata di ognuno, o alle volte di uno degli operatori che potrà avvalersi della consulenza degli altri. Il lavoro di gruppo o in équipe cerca una ricomposizione del lavoro facendo combaciare specializzazione professionale, coscienza collettiva del lavoro e coinvolgimento del servizio.

Questo modello rappresenta uno sforzo di accomunare la specializzazione, la solidarietà nel lavoro, la conoscenza più completa dell'intero processo di lavoro e una interazione con coloro che sono i destinatari del servizio stesso.

Possiamo così dire che il lavoro di gruppo degli operatori del servizio si differenziano dal lavoro specializzato non perché negano le competenze professionali ed i suoi specifici compiti, ma piuttosto perché riuniscono ruoli e specializzazioni diverse per considerare, l'intervento nella sua interezza, cercando così di offrire una risposta più completa e puntuale dei bisogni.

**Infermiere:** Vorremmo puntare l'attenzione sulla figura dell'infermiere che al di là delle prestazioni professionali specifiche quali la somministrazione delle terapie, l'esecuzione di prelievi su campioni biologici, sia per monitoraggio che per prevenzione, il counseling nell'ambito dell'educazione alla salute e a livello di prevenzione, svolge una funzione di accoglienza e cura dei soggetti afferenti al servizio.

Sulla base della centralità e della quotidianità nel contatto con l'utente si esplica la relazione d'aiuto esercitata dall'infermiere e come tale fa parte integrante e diventa strumento terapeutico coordinato a livello del gruppo di lavoro.

L'infermiere pertanto agisce in linea con il restante gruppo di lavoro, in sintonia e in coerenza, integrando le proprie specificità.

L'infermiere quindi è informato sul progetto terapeutico e sui suoi obiettivi.

**Psicologo/psicoterapeuta:** E' compito dello psicologo occuparsi dell'esame e cura della salute psichica del soggetto e delle figure di riferimento che potrebbero partecipare al progetto terapeutico.

Specificatamente lo psicologo svolge, attraverso gli strumenti professionali propri come il colloquio clinico e l'applicazione testistica, una funzione di valutazione psicodiagnostica .

Si adotta il sistema di classificazione internazionale del DSM IV-Tr ai fini della diagnosi.

Lo psicologo fornisce quindi i seguenti servizi:

- colloqui clinici
- trattamenti psicoterapici specifici
- psicoeducazione e counseling rivolti non soltanto al soggetto portatore della problematica ma anche al contesto affettivo di riferimento (familiari o figure che partecipino del progetto terapeutico) in linea con la tendenza generale del servizio tesa alla presa in carico, se possibile, di tutto il contesto ambientale in cui si colloca la persona.

**Medico:** Vengono presentate di seguito i cardini del servizio medico offerto dallo SMI:  
Il medico assicura una valutazione clinica immediata del paziente; svolge un'attività di diagnosi attraverso l'utilizzo di esami tossicologici

funzionalità di base associati all'utilizzo dei criteri del DSM IV-Tr per diversificare i disturbi da abuso e dipendenza

- ❑ certificazione dello stato di dipendenza e abuso
- ❑ valutazione clinica delle patologie correlate
- ❑ attività di counseling e prevenzione attraverso l'informazione clinica riguardante i danni legati all'uso di sostanze stupefacenti e alcol ed attività di screening riguardanti le principali patologie infettive correlate alla dipendenza
- ❑ trattamenti farmacologici sostitutivi e sintomatici personalizzati garantiti 365 giorni all'anno
- ❑ utilizzo di trattamenti non convenzionali come l'agopuntura auricolare che si è dimostrata valida nel limitare e contenere la sintomatologia astinenziale ed il craving legato alla voglia della sostanza

**L'educatore:** Nel rapporto con la persona uno degli obiettivi che l'educatore persegue è accompagnare la stessa a pensare alle proprie problematiche, ovvero ad una presa di coscienza del proprio disagio. Ne consegue un approfondimento anamnestico, un ascolto maieutico che ha valore di ricerca di uno o più elementi che possono aver concorso al nascere dello stato di malessere.

Lo strumento utilizzato è il colloquio, che può essere informativo, counseling, diagnostico-anamnestico di contenimento, accompagnamento, oppure strutturato. Si sottolinea quanto conti il clima, la motivazione e la cornice in cui si costruisce il processo dialogico.

Altri tipi di strumenti d'intervento sono i gruppi d'informazione, educazione alla salute, oppure propedeutici all'ingresso in Comunità. Nel caso si renda necessario che il colloquio o i gruppi siano affiancati da altri interventi con/sulla persona, si possono promuovere attività ambulatoriali ed extra-ambulatoriali. Laboratori d'arte, scrittura e video sono stati avviati parzialmente in ambito ambulatoriale ed hanno raggiunto discreti risultati. Al di fuori dell'ambulatorio si è sperimentato il classico stare con la persona, seguendola nel fare (nel senso di supporto nel disbrigo di piccoli compiti quotidiani), e nell'imparare ad essere.

Uno strumento d'intervento, spesso utilizzato, è l'accompagnamento anche fisico a Centri Crisi od in Comunità (generalmente in ambito regionale). Questa è una fase del "progetto terapeutico d'avvio in Comunità" che comprende anche il monitoraggio della situazione, inteso come verifica degli obiettivi che si è concordato, anche con gli operatori della Comunità.

**Assistente Sociale:** L'assistente sociale è individuata come figura privilegiata di riferimento nelle situazioni con problemi legali

(tossicodipendenze detenuti, programmi terapeutici per misure alternative alla detenzione), per la sospensione delle sanzioni amministrative erogate dal Prefetto, nei casi di singoli o coppie di tossicodipendenti con minori, inserimenti comunitari che coinvolgano i minori.

- ❑ Funzioni: accoglienza, analisi della domanda e della motivazione, anamnesi dell'utente: storia rapporto con le sostanze e stile di vita, reti amicali e persone significative, storia individuale e familiare, definisce i problemi emergenti, individua le risorse dell'utente, presenta il servizio multidisciplinare integrato. Confronto e rielaborazione dati in equipe, costruzione, insieme alle altre figure professionali, del programma terapeutico – riabilitativo.
- ❑ Concordare con il singolo utente ed i familiari, il programma terapeutico – riabilitativo, tenendo conto di quanto emerso in equipe. Counseling, colloqui strutturati di sostegno e motivazionali, individuali e familiari finalizzati a favorire processi di consapevolezza e cambiamento strutturali. Verifiche ed aggiornamento del programma terapeutico – riabilitativo. Rapporti con enti ed istituzioni e altri servizi. Attivazione di risorse (volontari, agenzie educative, ecc.). salvaguardia del posto di lavoro durante lo svolgimento del programma.
- ❑ Elaborazione e realizzazione insieme ad altre figure professionali di progetti di coordinamento con altri servizi dell' ASL ed enti della comunità locale. Collaborazione con

altri servizi socio sanitari. Associazioni di volontariato, agenzie scolastiche, agenzie educative, enti locali, autorità giudiziaria e UEPE, istituti penitenziari, prefettura, regione.

- Operatore – conduttore in gruppi di auto aiuto e/o di consapevolezza per utenti tossicodipendenti familiari di tossicodipendenti in HIV / AIDS, alcolisti e loro familiari, detenuti tossicodipendenti ed alcolisti, altri soggetti con valenza di prevenzione (interventi nelle scuole con alunni e/o insegnanti, genitori di adolescenti, ecc.)
- Funzioni di educazione alla salute, studio del fenomeno della tossicodipendenza e dell'alcolismo, ricerca ed elaborazione dei dati, analisi ed individuazione delle problematiche emergenti, pubblicazioni

valutazione delle strategie d'intervento nel proprio ambito di competenza, nuove proposte metodologiche, promozione nuove modalità di sensibilizzazione, di ricerca e attivazione risorse del territorio.

**Segreteria:** Il personale della segreteria, oltre ad essere formato per gli interventi specifici delle proprie funzioni, è anche formato nella gestione della relazione-aiuto con il cliente.

## 9) Supervisione

L'Equipe del servizio multidisciplinare integrato si avvale dello strumento della supervisione per accrescere le proprie abilità di intervento e cura delle persone.

Attraverso la discussione dei casi clinici il supervisore verifica i punti deboli ed i punti di forza dei vari operatori dell'equipe e svolge una funzione di supporto e potenziamento delle capacità organizzative e terapeutiche del gruppo.

## 10) Valutazione dei rischi

Il Documento, sulla valutazione dei rischi, è stato redatto ai sensi dell'art. 4 del D. Lgs. 626/94, e successive modifiche, in ottemperanza agli obblighi del Datore di lavoro in merito alla valutazione, scelta delle attrezzature di lavoro e delle sostanze o dei preparati chimici impiegati, nonché nella sistemazione dei luoghi di lavoro, dei rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti i gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari.

L'articolo 4 del D.Lvo 626/94 stabilisce che il documento di valutazione debba contenere:

- a) una relazione sulla valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute durante il lavoro, nella quale sono specificati i criteri adottati per la valutazione stessa;
- b) l'individuazione delle misure di prevenzione e di protezione e dei dispositivi di protezione individuale, conseguente alla valutazione di cui alla lettera a);
- c) il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza.

Secondo le indicazioni del progetto della Regione Lombardia il Documento di valutazione dei rischi svolge almeno le seguenti funzioni:

strumento di pianificazione della prevenzione;

mezzo per favorire l'interazione tra i soggetti incaricati dell'attività di prevenzione e le funzioni aziendali;

mezzo per l'esplicitazione, da parte del datore di lavoro nei confronti degli organi di vigilanza, delle misure di prevenzione adottate e/o previste per l'azienda in relazione ai rischi individuati.

In tale contesto di obiettivi ed azioni i punti fondamentali per migliorare i documenti esistenti e per mantenere alto il grado di attenzione nei confronti di questo fondamentale atto, sono stati i seguenti:

Il documento non è generico indica criteri e metodi adottati per l'analisi di ogni tipologia di rischio, contestualizzando tale analisi alle fasi di lavorazione, alle mansioni ed ai lavoratori esposti ai rischi

Il documento indica gli "attori" coinvolti nel processo di valutazione, indica cioè come sono stati coinvolti i responsabili, i preposti, i lavoratori, R.S.P.P., R.L.S., Medico Competente; in quali fasi e con quali modalità queste figure hanno partecipato al processo di valutazione.

Il documento di valutazione descrive l'organizzazione aziendale per la gestione delle attività di prevenzione.

Il documento di valutazione riporta l'analisi in riferimento ai rischi residui individuati: a quei rischi cioè che permangono dopo aver sanato le situazioni di inadempienza alle disposizioni legislative vigenti; rischi dunque che possono essere ridotti con interventi programmabili nel tempo.

Il documento di valutazione indica le azioni che si intendono attuare per migliorare i livelli di prevenzione in azienda in riferimento ai rischi individuati.

Il documento contiene il programma di miglioramento e indica i tempi di attuazione degli interventi programmati.

(per una descrizione esaustiva si rimanda al documento completo di seguito citato)

## **11) Verifica dei risultati**

La verifica è parte integrante delle attività finalizzate alla realizzazione del servizio.

Il monitoraggio degli esiti dei trattamenti è alla base delle valutazioni riguardanti l'appropriatezza e l'efficacia dei servizi offerti. Tali valutazioni sono finalizzate inoltre ad individuare le iniziative necessarie al miglioramento della qualità del servizio.

Tutti gli operatori dello S.M.I Broletto partecipano alla raccolta dei dati che costituiscono il bisogno informativo.

L'attività di verifica è gestita in parte all'interno della struttura ed in parte all'interno della Cooperativa, in particolare nell'ambito della Cooperativa vengono gestite le verifiche su costi/ricavi, mentre nell'ambito della struttura vengono gestite le verifiche sull'efficacia dei programmi, sugli eventi critici e sulla soddisfazione dell'utenza.

Il Piano delle verifiche è predisposto per monitorare in modo sistematico il raggiungimento degli obiettivi specifici che rientrano nella pianificazione annuale delle attività

il rispetto degli standard d'offerta

la realizzazione dei progetti

il grado di soddisfazione degli utenti/qualità percepita.

## **12) Formazione**

La formazione è garantita dal piano aziendale annuale della Cooperativa Famiglia Nuova. Quindi l'aggiornamento prevede seminari clinici di approfondimento, corsi specifici per l'Unità d'offerta, consultazione di testi e pubblicazioni specialistiche.

Informazione e privacy.

L'informazione è garantita attraverso la presente Carta dei Servizi, aggiornata periodicamente.

L'utente ha diritto di accesso ai dati personali contenuti nella propria cartella clinica.

Il trattamento dei dati avviene nel rispetto della normativa sulla privacy (D.Lgs. 196/2003) e il segreto professionale.

## 13) Orari di accesso

<b>Giorno</b>	<b>dalle</b>	<b>alle</b>	<b>Prelievi</b>
Lunedì	12,00	20,00	
Martedì	12,00	20,00	
Mercoledì	12,00	20,00	
Giovedì	12,00	20,00	Dalle 8,00 alle 10,00
Venerdì	12,00	20,00	
Sabato	09,00	12,00	
Domenica	09,00	12,00	
Servizio minori (tutti i giorni su appuntamento)	9.00	12.00	

**Direttore del servizio e riferimento per appuntamenti:**

**Dott. Maurizio Mattioni Marchetti**  
**Cell. 3388490424**

**Direttore Sanitario: Dott. Cristina Marelli**

**L'accesso al Servizio è completamente gratuito**

**Si garantisce la massima privacy - anonimato**